

## ¿Como debo prepararme para una audiencia estatal?

El Mediador (Ombudsperson) puede ayudarlo a solicitar una audiencia estatal y preparar los documentos que necesitara. La siguiente información le ayudara presentar su caso:

1. Escriba una declaración de los hechos de su caso.
2. Traiga copias de cualquier información, como documentos que apoyen a su caso.
3. Prepare una lista de testigos y personas que quizás estarían dispuestos hablar por usted en la audiencia.

La audiencia tendrá lugar dentro de 45 días después de que la Oficina de Audiencias Estatales reciba su solicitud. Será notificado de la fecha, hora y lugar de la audiencia. Si no puede asistir, solicite otra fecha para la audiencia o para que la audiencia se lleve a cabo por teléfono.

Servicios de interprete o asistencia por incapacidad están disponibles sin costo alguno si los necesita.



### Periodos limites para presentar quejas o solicitar audiencias

Debe presentar su queja con la LCSA dentro de **90 días** desde la fecha en que se entero o debería haberse enterado del tema de su queja.

Debe solicitar una audiencia estatal dentro de **90 días** desde la fecha en que reciba una respuesta escrita respecto a su queja de la LCSA.

Si la LCSA no responde a su queja por escrito, debe solicitar una audiencia estatal dentro de **90 días** desde la fecha en que presento su queja a la LCSA.

Una audiencia estatal se realizara dentro de **45 días** después de que la Oficina de Audiencias Estatales reciba su solicitud.



*Arnold Schwarzenegger, Governor  
State of California*

*Kimberly Belshé, Secretary  
California Health and Human Services Agency*

*Greta Wallace, Director  
Department of Child Support Services*

1-866-249-0773 (llamada gratis)  
TTY 1-866-223-9529 (llamada gratis)  
[www.childsup.ca.gov](http://www.childsup.ca.gov)

PUB 253 SP (11/06)



Apoyando los Niños de California

# Como Resolver Problemas con su Caso de Mantenimiento de Hijos



Departamento de Servicios de Mantenimiento de Hijos

## El Programa para Resolver Quejas

Si no está satisfecho con la asistencia que está recibiendo de la Agencia Local de Servicios de Mantenimiento de Hijos (LCSA por sus siglas en inglés), tiene el derecho de presentar una queja a través del Programa para Resolver Quejas.

La persona que tiene o ha tenido la custodia, o un padre que no tiene la custodia puede presentar una queja si tiene un caso abierto con la LCSA.

Quejas que pueden ser resueltas a través del Programa para Resolver Quejas incluyen:

- Decisiones para abrir o cerrar un caso
- Falta de establecer una orden de mantenimiento de hijos en un tribunal
- Cobro y distribución de pagos
- Cálculo de deudas atrasadas
- Intentos de modificar la cantidad de la orden de mantenimiento de hijos
- Lo oportuno del servicio
- Esfuerzos para cobrar

Quejas que no pueden ser resueltas a través del programa incluyen:

- La cantidad de una orden judicial de mantenimiento de hijos o pagos atrasados; custodia, visitas u ordenes de mantenimiento de cónyuge; o determinación de paternidad
- Quejas sobre los servicios de los tribunales—contacte a un Asistente de Derecho Familiar en los tribunales, un defensor o abogado
- Violaciones de los derechos civiles
- Servicios, si la persona que se queja no tiene un caso abierto de mantenimiento de hijos

### ¿Como presento una queja?

Expresé su queja por teléfono, personalmente, u obtenga un formulario para resolver quejas (“Request for Complaint Resolution” en inglés) de su LCSA o del sitio electrónico en la Internet del Departamento de Servicios de Mantenimiento de Hijos al [www.childsup.ca.gov](http://www.childsup.ca.gov). Presente el formulario para resolver quejas a la LCSA por correo o personalmente.

### ¡Hable con el Mediador!

Si necesita ayuda con un problema, solicite hablar con el Mediador de su LCSA—es su función de:

- Asistirle a que reciba los servicios de mantenimiento de hijos
- Explicarle sus derechos y responsabilidades
- Ayudarle a resolver problemas con su caso
- Explicarle el proceso de resolver quejas antes, durante y después de que se presente una queja
- Asistirle en solicitar y prepararse para la audiencia estatal si no está satisfecho con los resultados del Programa para Resolver Quejas

**Debe presentar su queja con la LCSA dentro de 90 días desde la fecha en que se enteró o debería haberse enterado del tema de su queja.**

### ¿Que se hará con mi queja?

Alguien que no sea el empleado involucrado con su queja, investigará y tratará de resolver su queja, y le indicará a la LCSA lo que se debe hacer para remediar el problema. El investigador que reciba su queja enseguida se pondrá en contacto con usted.

La LCSA debe dar una resolución por escrito a cada queja—dentro de 30 días. Si es necesario, es posible que la LCSA extienda el tiempo para resolver una queja, hasta un máximo de 30 días adicionales. Si el periodo de tiempo para resolver la queja es extendido, la LCSA está obligada a enviarle una notificación indicando la razón.

La LCSA le enviará un “Notice of Complaint Resolution” (Notificación de Solución de Quejas) por escrito que incluirá información sobre sus derechos a una audiencia estatal en caso que no esté satisfecho con la respuesta a su queja.



## El Programa de Audiencias Estatales

Si no está satisfecho con la respuesta a su queja por la LCSA, tiene el derecho a que los asuntos de su queja sean escuchados en una audiencia estatal.

Los siguientes asuntos no pueden ser oídos en una audiencia estatal:

- Asuntos que deben ser tratados en los tribunales
- Cantidad de mantenimiento fijado por un tribunal
- Parentesco/paternidad
- Custodia o visitas al niño
- Proceso de desacato a los tribunales
- Violaciones de los derechos civiles
- Trato descortés por un empleado de la LCSA

### ¿Como solicito una audiencia estatal?

Converse con el Mediador, o solicite un formulario de:

- Su LCSA;
- El Departamento de Servicios de Mantenimiento de Hijos sitio Web, al [www.childsup.ca.gov](http://www.childsup.ca.gov);
- La Oficina de Audiencias Estatales—llamada gratuita al (866) 289-4714; o
- Escriba al California Department of Social Services, State Hearing Office, 744 P Street MS 19-98, Sacramento, CA 95814.